

HUBUNGAN KINERJA PELAYANAN PUSTAKAWAN DAN EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN DENGAN KEPUASAN MAHASISWA

Nursi

Tenaga Kependidikan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Abstrak

Permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah: Seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa (pemustaka) IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten; Seberapa besar tingkat efektivitas sistem informasi perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten; Seberapa besar tingkat kinerja pelayanan pustakawan perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten; Apakah terdapat hubungan kinerja layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka mahasiswa IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten; Apakah terdapat hubungan efektivitas sistem informasi perpustakaan dengan kepuasan pemustaka mahasiswa IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten; Apakah terdapat hubungan kinerja pelayanan pustakawan dan efektivitas sistem informasi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka mahasiswa IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten? Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik regresi dan korelasional. Dalam survei peneliti tidak mengadakan perlakuan terhadap variabel-variabel yang diteliti. Sedangkan teknik korelasional dimaksudkan untuk melihat hubungan antar variabel, yaitu antara variabel kinerja pelayanan pustakawan (X_1) dan Ketersediaan sistem informasi perpustakaan (X_2) serta variabel yang dipengaruhi Y (kepuasan mahasiswa). Kesimpulan penelitian sebagai berikut: Terdapat hubungan kinerja pelayanan pustakawan dengan kepuasan pemustaka mahasiswa sebesar 13%. Semakin tinggi tingkat kinerja pelayanan pustakawan, semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka mahasiswa. Peningkatan terhadap kinerja pelayanan pustakawan diikuti dengan peningkatan kepuasan pemustaka mahasiswa.

Kata kunci: sistem, informasi, perpustakaan, kepuasan, mahasiswa

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik di era reformasi dituntut profesional, guna memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat. Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang semakin meningkat, maka isu mengenai penyelenggaraan pelayanan publik saat ini menjadi isu yang aktual. Masyarakat semakin sadar akan kualitas atau kinerja suatu pelayanan publik. Fenomena yang ada dewasa ini, menunjukkan bahwa pelayanan publik

oleh aparat pemerintah masih lemah sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Penilaian kinerja lembaga publik perpustakaan penting sebagai evaluasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perpustakaan. Dengan adanya penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja pelayanan perpustakaan bisa dilakukan secara teratur dan sistematis

Kinerja pelayanan perpustakaan profesional perlu diwujudkan. Petugas layanan perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Responsif terhadap tantangan dan peluang baru. Tidak terpaku pada kegiatan-kegiatan rutin. Memiliki kompetensi untuk memberikan pelayanan secara adil. Dan memiliki kemampuan memberdayakan masyarakat. Sehingga dapat mewujudkan masyarakat yang memiliki tingkat literasi yang tinggi.

Dalam konteks kinerja birokrasi layanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1995 telah memberikan berbagai rambu-rambu pemberian layanan kepada birokrasi publik secara baik. Berbagai prinsip layanan, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, dan keadilan yang merata merupakan prinsip-prinsip layanan yang harus diakomodasikan dalam pemberian layanan publik di Indonesia.¹

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan pengaruh dalam pengelolaan perpustakaan. Perpustakaan sebagai pengelola informasi dan pengetahuan banyak memanfaatkan komputer untuk berbagai keperluan. Beberapa pertimbangan perpustakaan memanfaatkan komputer antara lain, meningkatnya; (1) tuntutan kualitas pelayanan perpustakaan, (2) tuntutan untuk menggunakan koleksi secara bersama, (3) kebutuhan untuk lebih mengefektifkan tenaga, (4) kebutuhan akan efisiensi waktu, (5) ragam informasi yang dikelola, dan (6) kebutuhan akan kecepatan pelayanan.

Pendapat senada, tentang alasan perpustakaan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dinyatakan oleh Saleh (2006:1)² : (1) tuntutan terhadap kuantitas dan pelayanan perpustakaan, (2) tuntutan terhadap penggunaan koleksi secara bersama, (3) kebutuhan untuk

¹ Dwiyanto, Agus. dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan kebijakan Universitas Gadjah Mada.

² Saleh, Abdul Rahman. 2006. "*Program Otomasi untuk Meningkatkan Kinerja Perpustakaan*". Dalam <http://bpib.teknologi.blogspot.com/2006/06/01archive.html>, tanggal 18 Februari 2017.

mengefektifkan sumberdaya manusia, (4) tuntutan terhadap efisien waktu, dan (5) keragaman informasi yang dikelola.

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan, banyak ahli berpendapat bahwa sistem informasi merupakan alternatif atau solusi yang tepat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Rockart dan Short yang dikutip Malhotra (1992) dalam Tjokronolo (2007:18)³ bahwa sistem informasi akan memungkinkan organisasi dapat menghadapi tekanan, kekuatan persaingan, dan peningkatan kinerja perpustakaan dengan dilengkapi sistem pengelolaan yang efektif dan sating ketergantungan antar fungsi / struktur dalam organisasi.

Mencermati tugas dan fungsi Perpustakaan Pusat sebagaimana disebutkan diatas sudah selayaknyalah Perpustakaan Pusat melakukan perubahan dan pembaruan dalam tatanan manajemen Perpustakaan Pusat dalam memberikan pelayanan publik kepada mahasiswa, yaitu dengan meningkatkan kinerja pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan informasi masyarakat pada umumnya dan mahasiswa pada khususnya. Serta menggunakan dan mengembangkan sistem informasi perpustakaan.

Penyelenggaraan pelayanan perpustakaan yang selama ini berlangsung di Indonesia khususnya di Perpustakaan Pusat IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten belum berorientasi kepada pengguna perpustakaan dan masih memiliki kualitas atau kinerja yang rendah. Hal tersebut dapat diindikasikan melalui beberapa hal, antara lain koleksi perpustakaan yang lawas dan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sehingga tidak dapat dimanfaatkan oleh pengguna, fasilitas perpustakaan yang kurang nyaman, petugas layanan yang tidak responsif terhadap keluhan pengguna bahkan bersikap acuh terhadap pengguna dan tidak mau tahu dengan kesulitan yang dialami oleh pengguna yang datang ke perpustakaan. Belum lagi prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit dan bersikap kaku. Semuanya ini pada akhirnya membentuk sebuah citra yang negatif, bahwa perpustakaan masih dikesankan oleh masyarakat tidak lebih sebagai "gudang buku" yang dijaga oleh petugas layanan yang kurang ramah.

B. Rumusan Masalah

³ Tjokronolo, Lutvi Hadib. 2007. *"Peranan Sistem Informasi Keuangan Terhadap Kinerja Perusahaan"* (thesis). Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Dari uraian latar belakang dapat dijadikan sebagai asumsi dasar dalam memformulasikan masalah penelitian. Sehingga dapat di rumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa (pemustaka) IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten?
2. Seberapa besar tingkat efektivitas sistem informasi perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten?
3. Seberapa besar tingkat kinerja pelayanan pustakawan perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten?
4. Apakah terapat hubungan kinerja layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka mahasiswa IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten?
5. Apakah terapat hubungan efektivitas sistem infomasi perpustakaan dengan kepuasan pemustaka mahasiswa IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten?
6. Apakah terdapat hubungan kinerja pelayanan pustakawan dan efektivitas sistem infomasi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka mahasiswa IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten?

PEMBAHASAN

A. Motode Penelitian

Penelitan ini menggunakan metode survei dengan teknik regresi dan korelasional. Dalam survei peneliti tidak mengadakan perlakuan terhadap variabel-variabel yang diteliti. Sedangkan teknik korelasional dimaksudkan untuk melihat hubungan antar variabel, yaitu antara variabel yang mempengaruhi yaitu variabel X dan variabel yang dipengaruhi yaitu varibel Y. Dalam penelitian ini variabel yang mempengaruhi adalah kinerja pelayanan pustakawan (X_1) dan Ketersediaan sistem informasi perpustakaan(X_2) serta variabel yang dipengaruhi Y (kepuasan mahasiswa).

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada bulan Maret 2017 Semester Genap Tahun Akademik 2106/2017 berjumlah 350 orang.

2. Besaran dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 70 orang dari populasi berjumlah 350 orang. Pengambilan sampel sebanyak 70 orang mengacu kepada pendapat bahwa: “sampel besar yang distribusinya normal adalah sampel > 30 kasus, dan apabila dianalisis data yang dipakai adalah teknik korelasi maka sampel yang harus diambil minimal 30 kasus” (Singarimbun dan Efendi; 1989:171)⁴. Prosedur penentuan jumlah sampel mengacu pendapat sebagai berikut:

Jika jumlah sampelnya besar dapat diambil sebagai sampel dengan 20-25 % atau lebih atau dengan mengukur sedikit-tidaknya: (1) kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana, (2) Sempit luasnya wilayah pengamatan setiap obyek, karena menyangkut sedikitnya data, (3) Besar kecilnya resiko yang ditanggung peneliti (Arikunto; 2007:120-125).

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik: “*proportional sampling*” atau sampel proporsional dan “*Random Sampling*” atau acak sederhana.

“Teknik pengambilan sampel proporsi atau sampel imbalan ini dilakukan untuk menyempurnakan penggunaan teknik sampel berstrata atau wilayah”. Adakalanya banyaknya subyek yang terdapat pada setiap strata atau wilayah tidak sama. Oleh karena itu untuk memperoleh sampel yang representatif, pengambilan subyek dari setiap strata atau wilayah ditentukan seimbang atau sebanding dengan banyaknya subyek masing-masing strata atau wilayah” (Arikunto; 2007:201)⁵.

Menurut Sugiono “pengambilan sampel secara acak merupakan metode penelitian ukuran sampel dimana setiap populasi mempunyai peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel” (Sugiono: 1998:112)⁶. Dan Sugiarto (2003:46)⁷ menyatakan: “Metode pengambilan sampel acak sederhana adalah metode yang digunakan untuk memilih

⁴ Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. 1989. *Metode penelitian survai*. Jakarta : LP3ES.

⁵ Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:Rineka Cipta.

⁶ Sugiyono. 2003. *Statistika untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta.

⁷ Sugiarto et. al., 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

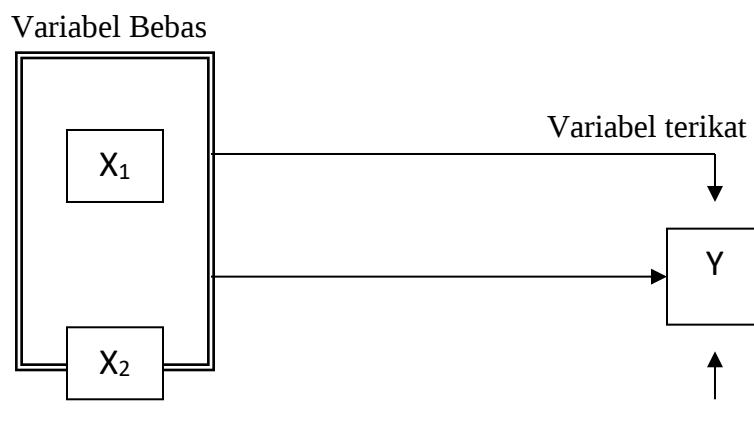
sampel dari populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama besar untuk diambil sebagai sampel”.

Mengacu kepada pendapat Arikunto bahwa sampel diambil antara 20 % sampai 25% dari pada populasi. Sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 20 % dari populasi yaitu 350 orang. Pengambilan sampel dengan jumlah 350 orang secara proporsional dapat dijelaskan pada tabel 3.2 di bawah ini:

E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut model *skala Likert*. Instrumen disusun dalam bentuk kalimat pernyataan yang berhubungan dengan ketiga variabel penelitian. Sedangkan bentuk butir-butir kuesioner yang disusun dalam pernyataan akan dijawab oleh responden. Instrumen ini antara lain untuk pengukuran variabel Kinerja Pelayanan Pustakawan (X_1), Ketersedian Sistem Informasi Perpustakaan (X_2) sebagai Variabel Bebas, sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan mahasiswa (Y).

Berdasarkan uraian di atas, konstelasi hubungan antara variabel dapat dilihat pada bagan di bawah ini :



A. Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam pembahasan hasil penelitian ini dilakukan dari dua sisi, yaitu hasil analisis dikripsi tiap variabel dan hasil analisis korelasi antar variabel.

1. Tingkat Kepuasan Pemustaka Mahasiswa

Tingkat kepuasan pemustaka mahasiswa dari hasil penyebaran angket diperoleh rentang 75 – 130, dengan rata-rata sebesar 111,79 menunjukkan skor rata-rata 111,79 tergolong tinggi dilihat dari ketercapaiannya pada skor rata-rata ideal yaitu tingkat ketercapaiannya 81,60% termasuk dalam kategori tinggi.

Kepuasan pemustaka mahasiswa yang tinggi sesuai dengan hasil penelitian Rahmah (2011: 21)⁸ ada lima dimensi pokok yang perlu diperhatikan dalam pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang yaitu; 1) realibilitas, memberikan layanan perpustakaan sesuai dengan SOP perpustakaan, 2) daya tangggap, merespon permintaan dan membangun media komunikasi yang baik, 3) jaminan, setiap bagian organisasi perpustakaan dapat diakses dengan mudah dan menempatkan staf perpustakaan yang profesional, (4) empati, berusaha berpikir dari sudut pandang pemustaka sehingga pustakawan bisa memahami kebutuhan individual pemustaka, dan 5) bukti fisik, memperbaiki penampil.

Kepuasan mahasiswa harus diwujudkan karena merupakan pelanggan eksternal yang harus mendapatkan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pandangan Tingkat kepuasan tangible dalam bentuk Fasilitas dan peralatan merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam proses layanan perpustakaan perguruan tinggi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Rahayuningsih (2007:86)⁹ bahwa fasilitas merupakan segala hal yang memudahkan suatu kegiatan dan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan (meja, kursi, rak dan sebagainya). Karena tanpa adanya fasilitas yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas tentunya kegiatan layanan sulit untuk berjalan sebagai mana mestinya.

Kualitias tangible lainnya adalah koleksi yang dimiliki perpustakaan dapat memuaskan pemustaka dalam perencanaan pengadaan koleksi menurut Lasa (2005:122-123)¹⁰ perlu mempertimbangkan (a) relevansi, kesesuaian koleksi dengan keperluan pemustaka agar koleksi perpustakaan memiliki nilai dan berdaya guna bagi pemustaka; (b) kemutakhiran, dalam pengembangan koleksi perlu antisipatif dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan bidang cakupan perpustakaan itu sendiri; (c) rasio judul, pemakai

⁸ Rahmah, Elva, dkk. 2011. "Strategi Pelayanan Prima di Perpustakaan Universitas Negeri Padang". *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca*. Vol. 27, No. 1, Januari-Juni 2011. Ogan Ilir: Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

⁹ Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

¹⁰ Lasa, 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.

dan spesialis bidang; (d) tidak bertentangan dengan politik, ideologi, agama/keyakinan, ras, maupun golongan; (e) kualitas, koleksi yang direncanakan hendaknya memenuhi syarat-syarat kualitas yang ditentukan, misalnya berkaitan dengan subjek, reputasi pengarang, dan reputasi penerbit; (f) objek keilmuan, koleksi suatu perpustakaan itu signifikan dengan visi, misi dan tujuan lembaga induknya.

Ripon dan Francis dalam Lasa (2005: 122)¹¹ menegaskan bahwa staf yang bertanggung jawab terhadap seleksi, pengadaan, dan penyebaran informasi, harus mengenal dengan baik sumber dokumen dan informasi yang relevan dengan tujuan perpustakaan. Untuk perencanaan pengembangan koleksi perpustakaan harus mempertimbangkan berdasarkan relevansi; kemutakhiran; rasio judul, pemakai dan spesialisasi bidang; tidak bertentangan dengan politik, ideologi, agama, ras maupun golongan; kualitas; dan objek keilmuan.

Kualitas dan kuantitas koleksi perpustakaan mempengaruhi minat pemustaka dalam pemanfaatan jasa perpustakaan. Koleksi perpustakaan tidak saja berfungsi sebagai instrumen pemuas kebutuhan intelektual, tetapi juga memiliki fungsi yang lebih luas. Dengan bahan informasi ini, manusia memperoleh nilai dan ajaran suci untuk membentuk perilaku dan watak (Lasa, 2005: 83)¹². Koleksi yang terdapat perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari bahan buku dan nonbuku. Bahan buku dapat terdiri dari buku teks, buku rujukan, laporan penelitian, makalah, karya akademik, literatur kelabu, karya fiksi, dan terbitan berkala. Sedangkan bahan non buku dapat terdiri dari mikrofilm, film mikro, kaset, piringan hitam, CD, CD-ROM dan lainlain.

Tingkat kepausan keterandalan atau reliability layanan perpustakaan berdasarkan

Undang-undang No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan pada bab V, pasal 14 disebutkan; (1) layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, (2) setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan, (3) setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, (4) layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka,

¹¹ Ibid

¹² Lasa, Op. Cit., 83

(5) layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka, (6) layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan, dan (7) layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Tingkat kepuasan terhadap jaminan atau assurance terhadap pemustaka Khusus untuk perpustakaan perguruan tinggi yang sudah besar menurut Lasa (2005: 71-72)¹³ diperlukan variasi pustakawan yang memiliki keahlian-keahlian sebagai berikut: (a) Keahlian dasar, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan pada tingkat ini, antara lain kemampuan sirkulasi, pelayanan referensi, pembuatan katalog (input data), penataan dalam rak (*shelving*), dan lainnya; (b) Keahlian madya, pengetahuan dan keterampilan dalam tingkat ini, antara lain berupa kemampuan manajemen, metode kerja, pengembangan kerja sama, pelayanan, penelusuran informasi, penyusunan bibliografi, penyusunan indeks, dan kemampuan bimbingan pemakai; (c) Keahlian spesialis, merupakan kemampuan memberikan pelayanan informasi, terutama informasi yang akan digunakan sebagai bahan penyusunan karya ilmiah maupun karya akademik. Pada tahap ini diperlukan pustakawan yang memahami bidang perpustakaan dan menguasai bidang tertentu di luar bidang perpustakaan. Dengan keberadaan pustakawna spesialis ini akan memberikan kepuasan kepada pemustaka, karena mampu melakukan penelusuran dan mampu menyusun tinjauan pustaka sesuai keinginan pemustaka; (d) Keahlian sebagai pakar, pustakawan yang mampu melakukan kegiatan ilmiah, seperti penelitian, penulisan buku, sebagai nara sumber, konsultan, redaksi jurnal, mengajar di perguruan tinggi, dan lainnya.

Untuk memberikan jaminan yang memuaskan pemustaka perpustakaan juga perlu membuat tata terbit perpustakaan. Peraturan perpustakaan merupakan pedoman bagi pengguna dalam memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan. Peraturan perpustakaan dimaksudkan untuk memelihara ketertiban di perpustakaan dan hendaknya dituangkan secara tertulis dalam bentuk surat keputusan pimpinan perguruan tinggi. Peraturan yang tertulis biasanya dikomunikasikan dalam bentuk rambu-rambu, brosur, poster, dan lain-lain. Peraturan perpustakaan sekurang-kurangnya berisi informasi sebagai berikut: (a) peraturan mengenai keanggotaan, yang meliputi persyaratan, hak, dan

¹³ Lasa, Op. Cit., 71-72

kewajiban anggota perpustakaan; (b) waktu pelayanan, yang meliputi hari dan jam buka perpustakaan; (c) peraturan peminjaman, yang meliputi, syarat peminjaman, macam bahan perpustakaan yang dipinjamkan, batas waktu peminjaman dan jumlah eksemplar bahan perpustakaan yang boleh dipinjam; (d) peraturan pengembalian bahan perpustakaan, yang berisi syarat pengembalian; (e) perpanjangan waktu peminjaman, yang meliputi persyaratan dan jangka waktunya; (f) macam kesalahan pengguna dan sanksinya; (g) tata-tertib, yang meliputi ketentuan mengenai: penitipan barang, sopan santun di perpustakaan, ketenangan, keamanan dan kebersihan dan; (h) hal lain yang tidak tercantum dalam butir di atas.

Tingkat kepausan terhadap empathy perlu diperhatikan pustakawan dalam melayani pemustaka membutuhkan banyak energi karena harus bersikap sabar dan memahami pemustaka. Pemberi dan penerima pelayanan turut membentuk dan mengarahkan terjadinya hubungan yang melibatkan emosional, dan secara tidak disengaja dapat menyebabkan stres emosional karena keterlibatan antar mereka dapat memberikan penguatan positif atau kepuasan bagi kedua belah pihak, atau sebaliknya (Sulistyo, 2006:63)¹⁴.

2. Tingkat Kinerja Pelayanan Pustakawan

Tingkat penggunaan kinerja pelayanan pustakawan diperoleh rentang skor antara 74 sampai 140. dengan rata-rata skor 118,364 menunjukkan bahwa skor rata-rata tergolong efektif bila dilihat dari ketercapaiannya pada rata-rata skor ideal 140 yaitu mencapai 84,74 %.

Kinerja pelayanan pustakawan yang tinggi sejalan dengan temuan penelitian Islamy, Wahyudin, dan Margana (2016:1-11)¹⁵ yang menunjukkan kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung berada pada kategori “Puas” hal ini berarti telah memenuhi harapan pemustaka, atau pemustaka puas terhadap layanan yang diterimanya. Tingkat kepuasan Pemustaka pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) berada pada tingkat “Puas”, dan berada pada posisi kedua tertinggi dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya.

¹⁴ Sulistyo-Basuki. 2006. *Pengantar Dokumentasi*. Bandung : Rekayasa Sain.

¹⁵ Islamy, Muhammad abdillah; Wahyudin, Dinn; dan Margana, Hada Hidayat (2016:1-11) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LIBQUAL+ (Studi deskriptif di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung). *Jurnal Edulib*, Vol. 1, ed. 75, Juni, 2016. h. 1-11

Kinerja pelayanan pustakawan perpustakaan harus diwujudkan karena merupakan tuntutan kinerja organisasi. Undang – Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 dalam pasal 32 juga menyebutkan bahwa tenaga perpustakaan berkewajiban : 1) Memberikan layanan prima terhadap pemustaka; 2) Menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif; dan 3) Memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya

Sutarno (2004)¹⁶ lebih jauh lagi menjabarkan bentuk riil pelayanan perpustakaan yang berkualitas meliputi : 1) Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan yang dikehendaki masyarakat pemaka; 2) Berlangsung cepat waktu dan tepat sasaran; 3) Berjalan mudah dan sederhana; 4) Murah dan ekonomis; 5) Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpat; 6) Bervariatif; 7) Mengundang rasa ingin kembali; 8) Ramah tamah; 9) Bersifat informatif, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menguru; 10) Mengembangkan hal-hal yang baru/inovatif; 11) Mampu berkompetensi dengan layanan di bidang yang lain; 12) Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakai.

Dan dalam memberikan layanan pustakawan harus beretika. Etika dalam pelayanan perpustakaan meliputi: (1) petugas pelayanan memberikan sapaan di saat pengguna datang ke perpustakaan; (2) petugas pelayanan bersikap ramah (tersenyum) dalam memberikan pelayanan; (3) petugas pelayanan bersikap sopan dalam memberikan pelayanan; (4) petugas pelayanan berpenampilan rapi dalam berpakaian; (5) petugas pelayanan tidak bersikap diskriminatif atau membedakan-bedakan dalam memberikan pelayanan terhadap semua pengguna; (6) petugas pelayanan bersikap tanpa pamrih dan mengharapkan sesuatu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Kinerja pelayanan pustakawan yang baru pada tarap tinggi, karena sesuai dengan pandangan Armstrong dan Baron (1998:272)¹⁷ menyatakan bahwa rendahnya kinerja dipengaruhi sejumlah faktor antara lain: (a) Faktor pribadi yaitu keahlian pribadi, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen (b) Faktor kepemimpinan yaitu kualitas dorongan, arahan dan dukungan yang diberikan oleh manajer atau pimpinan tim (c) Faktor tim yaitu kualitas dukungan yang diberikan oleh kolega atau rekan kerja (d) Faktor sistem kerja dan fasilitas (instrumen tenaga kerja) yang diberikan oleh organisasi.

¹⁶ Sutarno. 2004. *Manajemen perpustakaan : suatu pendekatan praktis*. Jakarta : Samitra Media Utama.

¹⁷ Amstrong, Michael. 1994. *Performance management*. London : Kogan Page.

Dwiyanto (2001:77-79)¹⁸ Selain dari itu faktor lingkungan kerja juga berpengaruh terhadap minimnya kinerja, dapat berupa kondisi fisik, manajemen kantor maupun hubungan sosial di lingkungan pekerjaan, sedang faktor personal bisa berupa tipe kepribadian, peristiwa atau pengalaman pribadi maupun kondisi sosial-ekonomi keluarga di mana pribadi berada dan mengembangkan diri.

Muchdarsyah (2000:3)¹⁹ tinggi rendahnya kinerja para pustakawan dapat dipengaruhi beberapa faktor antara lain: kemampuan dan kemauan kerja, fasilitas kerja yang digunakan, di samping itu juga tepat tidaknya cara yang dipilih perusahaan atau instansi dalam memberikan motivasi kepada pustakawan, dengan cara yang tepat dalam memotivasi pustakawan untuk bekerja, semakin terlihat peningkatan produktivitas sesuai yang diharapkan oleh perusahaan. Keith Davis (1985:P.484) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*), Sedangkan Robbins (1996:P.224)²⁰, bahwa kinerja karyawan itu dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan kesempatan (*opportunity*).

3. Tingkat Efektivitas Sistem Informasi Perpustakaan

Tingkat efektivitas sistem informasi perpustakaan diperoleh rentang 68 sampai 123, dengan rata-rata sebesar 101,33 menunjukkan bahwa skor rata-rata tergolong tinggi bila dilihat dari ketercapaiannya pada rata-rata skor ideal yaitu mencapai 75,06%.

Efektivitas sistem informasi perpustakaan yang tinggi hampir sama dengan hasil penelitian Marshella dan Marlini (2004:27-33)²¹ yang menunjukkan: *Pertama*, penerapan sistem automasi perpustakaan pada Perpustakaan Umum Gunung Bungsu sudah efektif terlihat dari manfaat yang dirasakan oleh pustakawan selama menjalankan pekerjaan yang dibantu oleh sistem automasi.

Efektivitas sistem informasi perpustakaan yang tinggi berbeda dengan hasil penelitian Heriyatna (2009:9-17) yang menunjukkan hasil skor kesetujuan jawaban responden didapat 4

¹⁸ Dwiyanto, Agus. dkk. 2005. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

¹⁹ Muchdarsyah, Sinungan. 2000. *Manajemen Dana Bank*. Jakarta: Bumi aksara.

²⁰ Robbins, Stephen. P., 1996. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Alih bahasa: Hadyana. Preinhalindo, Jakarta.

²¹ Marshella, Suari dan Marlini Efektivitas Penerapan Sistem Automasi Perpustakaan di Perpustakaan Umum Gunung Bungsu Kota Batusangkar. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* ,Vol. 3, No. 1, September 2014, Seri A. h. 27-33

(empat) indikator sub variabel sistem informasi perpustakaan yaitu kualitas sistem, kualitas pelayanan, minat penggunaan sistem, kepuasan pengguna sistem diinterpretasikan setuju atau efektif, dan 1 (satu) indikator sub variabel kualitas informasi diinterpretasikan kurang setuju atau kurang efektif.

Efektivitas sistem informasi perpustakaan yang tinggi memang sesuai dengan pandangan bahwa: sistem informasi merupakan bagian dari otomatisasi perpustakaan. Tiwari (2002) dalam Hak (2005:8)²² menjelaskan bahwa yang menjadi fokus dalam otomasi perpustakaan adalah sistem, sumber informasi, data pengguna yang terkoneksi.

Penelitian lain menunjukkan Kinerja pelayanan pustakawan yang tinggi sejalan dengan temuan penelitian Islamy, Wahyudin, dan Margana (2016:1-11) yang menunjukkan k tingkat kepuasan Pemustaka pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) berada pada tingkat “Puas”.

Sistem informasi yang berkualitas menurut Jogiyanto (2007:13) dapat dilihat dari: (1) kekinian data diusulkan (*proposes data currency*), (2) waktu respon (*response time*), (3) keakuratan data (*data accuracy*), (4) keandalan (*reliability*), (5) kelengkapan (*completeness*), (6) keluwesan sistem (*system flexibility*), dan (7) kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Kualitas sistem informasi dapat dilihat dari: a) Ketelitian (*accuracy*), b) ketepatan waktu (*timeless*), c) kelengkapan (*complete*), d) ringkas (*compedious*), dan kesesuaian (*relevancy*).

Alat ukur pada karakteristik kepuasan pengguna ini, penulis menggunakan 4 (empat) indikator, sama dengan yang dilakukan oleh Tjokronolo (2007) yaitu kebenaran (*correctness*), efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kepuasan (*satisfaction*).

4. Hubungan Kinerja Pelayanan Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif kinerja pelayanan pustakawan dengan kepuasan pemustaka mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi r_{y1} sebesar 0,37 dan $t_{hitung} = 3,23$ yang lebih besar dari t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ yaitu 1,67. Juga ditunjukkan oleh hasil koefisien korelasi parsial $r_{y.12}$ sebesar 0,48 dan $t_{hitung} = 4,52$ yang berarti lebih besar dari t_{tabel} yang bernilai 1,67.

²² Hak, Ade Abdul. 2005. *Rencana Strategis dan Standar Cobit untuk Sistem Informasi Perpustakaan Terintegrasi dalam Mewujudkan Universitas Bertaraf Internasional*. Jakarta: (t.p.).

Koefisien determinasi r^2_{y1} sebesar 0,13, dan $r^2_{y,12}$ sebesar 0,34, memberikan informasi, bahwa secara sederhana 13% variasi yang terjadi pada kepuasan pemustaka mahasiswa ditentukan kinerja pelayanan pustakawan dengan kondisi variabel efektivitas sistem informasi perpustakaan dikontrol.

Jika dibandingkan kedua koefisien determinasi tersebut, ternyata terjadi kenaikan koefisien determinasi sebesar 1 %. Hal ini memberikan informasi bahwa setelah dikontrol dengan efektivitas sistem informasi perpustakaan maka nilai koefisien determinasi antara kinerja pelayanan pustakawan dengan kepuasan pemustaka mahasiswa naik sebesar 1%.

Pola hubungan antara kedua variabel tersebut, dinyatakan dengan persamaan regresi linier $\hat{Y} = 64,19 + 0,47 X_1$. Persamaan ini memberikan informasi bahwa rata-rata perubahan satu skor kinerja pelayanan pustakawan diikuti oleh perubahan satu unit skor kepuasan pemustaka mahasiswa sebesar 0,47.

Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa makin tinggi kinerja pelayanan pustakawan maka makin tinggi pula kepuasan pemustaka mahasiswa dan sebaliknya makin rendah kinerja pelayanan pustakawan maka makin rendah pula kepuasan pemustaka mahasiswa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Novianti, Hermindati dan Hermintatif (2013:789-794)²³ yang menunjukkan semua variabel berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka. Secara sendiri-sendiri variabel Assurance dan Emphaty dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan variabel Tangible, Reability dan Responsiveness tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

Penelitian Saleh (2014;1-15)²⁴ menunjukkan secara simultan kredibilitas pustakawan pada layanan referensi berpengaruh pada kepuasan pemustaka, namun secara parsial menunjukkan hasil sebagai berikut: 1) Pustakawan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan pada layanan referensi secara tidak langsung dapat memberikan kepuasan pada pemustaka; 2) Pustakawan pada layanan referensi yang memiliki kejujuran, tanggung jawab, dan keadilan secara tidak langsung dapat memberikan kepuasan pada pemustak; 3) Pustakawan pada

²³ Novianti, Haning tri; Hermindati dan Hermintatif , Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3. No. 5, 2013. h. 789-794

²⁴ Saleh, Amin. Pengaruh Kredibilitas Pustakawan dan Layanan Refrensi Terhadap Kepuasan Pmeustaka Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat. *EduLib*, Vol 1, No.1 Mei 2014. h. 1-15.

layanan referensi yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan memberikan layanan dengan tulus memberikan kepuasan pada pemustaka; 4) Pustakawan pada layanan referensi yang memiliki.

Lancaster dalam Nurlela dan Maksun (2004) menyatakan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan antara lain ditentukan oleh (1) kinerja pelayanan yang mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan dan berusaha memberikan yang terbaik terhadap permintaan pengguna; (2) responsive terhadap setiap keinginan pengguna; (3) kompeten dalam melayani disertai kemampuan teknis dan etika berkomunikasi yang baik.

5. Hubungan Efektivitas Sistem Informasi Perpustakaan dengan Kepuasan Pemustaka Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif efektivitas sistem informasi perpustakaan dengan kepuasan pemustaka mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi r_{y2} sebesar 0,48 dan $t_{hitung} = 4,47$ yang lebih besar dari t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ yaitu 1,67. Juga ditunjukkan oleh hasil koefisien korelasi parsial $r_{y,21}$ sebesar 0,46 dan $t_{hitung} = 4,24$ yang berarti lebih besar dari t_{tabel} yang bernilai 1,67.

Koefisien determinasi r^2_{y2} sebesar 0,23, dan $r^2_{y,21}$ sebesar 0,21, memberikan informasi, bahwa secara sederhana 23 % variasi yang terjadi pada kepuasan pemustaka mahasiswa ditentukan oleh efektivitas sistem informasi perpustakaan dengan kondisi variabel kinerja pelayanan pustakawan dikontrol.

Jika dibandingkan kedua koefisien determinasi tersebut, ternyata terjadi penurunan koefisien determinasi sebesar 2 %. Hal ini memberikan informasi bahwa setelah dikontrol dengan kinerja pelayanan pustakawan maka nilai koefisien determinasi antara efektivitas sistem informasi perpustakaan dengan kepuasan pemustaka mahasiswa turun sebesar 2 %.

Pola hubungan antara kedua variabel tersebut, dinyatakan dengan persamaan regresi linier $\hat{Y} = 47,29 + 0,54X_2$. Persamaan ini memberikan informasi bahwa rata-rata perubahan satu skor efektivitas sistem informasi perpustakaan diikuti oleh perubahan satu unit skor kepuasan pemustaka mahasiswa sebesar 0,70.

Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa makin tinggi efektivitas sistem informasi perpustakaan maka makin tinggi pula kepuasan pemustaka mahasiswa dan sebaliknya makin

rendah efektivitas sistem informasi perpustakaan maka makin rendah pula kepuasan pemustaka mahasiswa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Penelitian lain oleh Alifah (2016:247-256) menunjukkan penerapan sistem *e-library* di Perpustakaan Nasional RI sudah berjalan efektif dengan garis variabel Kualitas Informasi (KI) dan Kualitas Pelayanan (KL) terhadap Kepuasan Pengguna (KP); Kepuasan Pengguna (KP) terhadap Manfaat Bersih (MB). Artinya Kualitas Informasi (KI) dan Kualitas Pelayanan (KL) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (KP), Kepuasan Pengguna (KP) berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (MB).

Hasil penelitian ini sejalan dengan pandangan Lancaster dalam Nurlela dan Maksun (2004)²⁵ menyatakan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan antara lain ditentukan oleh akses terhadap informasi yang dicari relatif mudah, cepat dan akurat; dan ruangan dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman.

6. Hubungan Kinerja Pelayanan Pustakawan dan Efektivitas Sistem Informasi Perpustakaan secara Bersama-sama dengan Kepuasan Pemustaka Mahasiswa

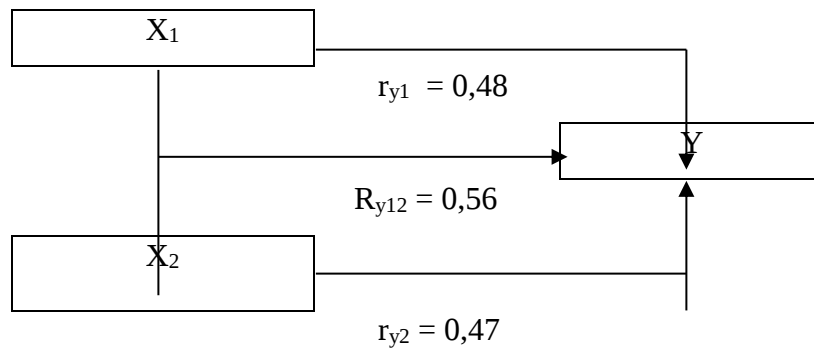
Pengujian hipotesis ketiga menyimpulkan, bahwa terdapat hubungan kinerja pelayanan pustakawan dan efektivitas sistem informasi perpustakaan secara bersama-sama dengan kepuasan pemustaka mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $15,63 > 3,13$ dan hasil perhitungan $R_{y1.2}$ sebesar 0,56 serta $R^2_{y.12} = 0,32$.

Pola hubungan ketiga variabel tersebut ditunjukkan oleh persamaan regresi linier multiple $\hat{Y} = 16,24 + 0,50X_1 + 0,39X_2$. Dari persamaan regresi ini diinterpretasikan bahwa kepuasan pemustaka mahasiswa akan berubah sebesar 0,50 atau 0,39 jika terjadi perubahan sebesar satu unit kinerja pelayanan pustakawan dan efektivitas sistem informasi perpustakaan, maka semakin baik kepuasan pemustaka mahasiswa. Demikian pula sebaliknya semakin kurang kinerja pelayanan pustakawan dan efektivitas sistem informasi perpustakaan maka akan semakin kurang kepuasan pemustaka mahasiswa.

Sebagaimana telah dipaparkan di atas pada bagian pengujian hipotesis, koefisien korelasi kontribusi kinerja pelayanan pustakawan dengan pustakawan mahasiswa (r_{y1}) sebesar 0,48;

²⁵ Nurlela dan Maksun. 2004. "Akses Informasi dan Persepsi Peserta Diklat terhadap Jasa Perpustakaan". *Jurnal Perpustakaan Pertanian*. Vol.13, No. 2.

koefisien korelasi antara efektivitas sistem informasi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka mahasiswa (r_{y2}) sebesar 0,47, serta kinerja pelayanan pustakawan dan efektivitas sistem informasi perpustakaan secara bersama-sama dengan kepuasan pemustaka mahasiswa (R_{y12}) sebesar 0,56. Pola hubungan ketiga variabel dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4.6
Pola Hubungan Antar Ketiga Variabel

Hasil penelitian ini sejalan dengan pandangan lancaster dalam Nurlala dan Maksun (2004) menyatakan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan antara lain ditentukan oleh (1) kinerja pelayanan yang mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan dan berusaha memberikan yang terbaik terhadap permintaan pengguna; (2) responsive terhadap setiap keinginan pengguna; (3) kompeten dalam melayani disertai kemampuan teknis dan etika berkomunikasi yang baik; (4) akses terhadap informasi yang dicari relatif mudah, cepat dan akurat; dan (5) ruangan dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman.

Kesimpulan

Hasil analisis tujuan, teori, data lapangan dan pembahasan mendapatkan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pemustaka adalah tinggi dan memuaskan mencapai 81,60% atas bukti fisik, keterandalan, jaminan, tanggapan dan perhatian.
2. Tingkat model kinerja pelayanan pustakawan adalah tinggi mencapai 84,74% meliputi, layanan keanggotaan, layanan bimbingan pengguna perpustakaan, layanan sirkulasi, layanan

rujukan/referensi/koleksi khuss, layanan keterlambatan, hilang, rusak dan denda, layanan surat, dan layanan penyebaran informasi.

3. Tingkat efektivitas sistem informasi adalah efektif mencapai 75,10% meliputi, kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), Minat pemakaian sistem (*intention to use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan kualitas jasa sistem informasi (*service quality*).
4. Terdapat hubungan kinerja pelayanan pustakawan dengan kepuasan pemustaka mahasiswa sebesar 13%. Semakin tinggi tingkat kinerja pelayanan pustakawan, semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka mahasiswa. Peningkatan terhadap kinerja pelayanan pustakawan diikuti dengan peningkatan kepuasan pemustaka mahasiswa.
5. Terdapat hubungan efektivitas sistem informasi perpustakaan dengan kepuasan pemustaka mahasiswa sebesar 23%. Semakin tinggi tingkat efektivitas sistem informasi perpustakaan, semakin tinggi kepuasan pemustaka mahasiswa. Peningkatan efektivitas sistem informasi perpustakaan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pemustaka mahasiswa.
6. Terdapat pengaruh hubungan kinerja pelayanan pustakawan dan efektivitas sistem informasi perpustakaan dengan kepuasan pemustaka mahasiswa sebesar 32%. Semakin tinggi tingkat kinerja pelayanan pustakawan dan efektivitas sistem informasi perpustakaan, semakin tinggi kepuasan pemustaka mahasiswa. Peningkatan terhadap kinerja layanan pustakawan dan efektivitas sistem informasi perpustakaan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pemustaka mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifah, Siti, Kajian Efektivitas Penerapan E-Library: Study Kasus Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Faktor Exacta* 9(3): 247-256, 2016. h. 245-356
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Amsyah, Zulkifli. 2001. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Darma, Surya. 2002. *Pengembangan SDM berbasis kompetensi. Di dalam Paradigma baru manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta : Amara Books.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.)
- Dajan, Anto. 2000. *Pengantar Metode Statistik Jilid I*. Jakarta: LP3ES.
- DeLone, W., and McLean E.R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update*. Journal of MIS.
- Dwiyanto, Agus. dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Dwiyanto, Agus. dkk. 2005. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Faridatunniswah, Ana. *Pengaruh Ambiguitas peran terhadap Kinerja Pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang*. Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Diponegoro Semarang. 2013. Tesis Tidak Diterbitkan
- Gaspers, Vincent, *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia, 2008.
- Hasan, Muhammad Iqbal. 2004. *Analisis data penelitian dengan statistik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Heryatana, Pengaruh Sistem Infomasi Perpustakaan (SIPUS Terpadu Versi 3) Terhadap Kinerja Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Volume V. Nomor 2, 2009. h. 9 -17.
- Indonesia. Kantor Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Kepmenpan No.25/KEP/M.PAN/2/2004. Tanggal 24 Februari 2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

- Islamy, Muhammad abdillah; Wahyudin, Dinn; dan Margana, Hada Hidayat (2016:1-11) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LIBQUAL+ (Studi deskriptif di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung). *Jurnal Edulib*, Vol. 1, ed. 75, Juni, 2016. h. 1-11
- Joko Widodo. 2001. *Good Governance, Telaah dimensi, akuntabilitas dan control birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah*. Surabaya : Insan Cendekia.
- Hak, Ade Abdul. 2005. *Rencana Strategis dan Standar Cobit untuk Sistem Informasi Perpustakaan Terintegrasi dalam Mewujudkan Universitas Bertaraf Internasional*. Jakarta: (t.p.).
- Jogiyanto, 2005. *Analisis & Disain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Kerlinger, F. N. 2004. *Foundation Of Behavior Research*. Ed. Ke-2 (New York: Holt Saunder.
- Kotler, P dan Keller, Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*, edisi ke-12. Jakarta: PR. Indeks.
- Lasa, 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 3 Tahun 2001 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional RI*.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2000 tentang *Perpustakaan Nasional RI*.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prehaliilindo.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Trasnformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Livary, Juhani. (2005). An Empirical Test of The DeLone –McLean Model of Information System Success. *Database for Advance in Information System (DFA)*. ISSN: 1532-0936. Volume 36. Proquest Company.
- Marshella, Suari dan Marlini Efektivitas Penerapan Sistem Automasi Perpustakaan di Perpustakaan Umum Gunung Bungsu Kota Batusangkar. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* ,Vol. 3, No. 1, September 2014, Seri A. h. 27-33
- Martensen, Anne and Lars Gronholdt. 2003. *Improving Library User's Perceived*
- Muchdarsyah, Sinungan. 2000. *Manajemen Dana Bank*. Jakarta: Bumi aksara.

- Munir HAS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nasution, M. Nur, *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004
- Nasution, *Manajemen Mutu terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Novianti, Haning tri; Hermindati dan Hermintatif , Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3. No. 5, 2013. h. 789-794
- Nurlela dan Maksum. 2004. “Akses Infomasi dan Persepsi Peserta Diklat terhadap Jasa Perpustakaan”. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*. Vol.13, No. 2.
- Pedoman Umum *Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. 1994. Jakarta Perpustakaan Nasional RI.
- Pratisto, Ahmad. 2009. *Statistik Menjadi Mudah dengan SPSS 17*. Jakarta: Elekmedia Komputindo.
- Purnomo, Sri. 2000. *Mengukur Kinerja Perpustakaan*. Majalah Baca, Vol. 25 No. 3-4, September-Desember 2000, hlm. 61-67.
- Purnomo, Sri. 2001. *Penerapan ISO 11620-1998 di perpustakaan : pengukuran tingkat penggunaan fasilitas dan ketersediaan fasilitas*. Berita IPTEK. Tahun ke 42, No.3.
- Purnomo, Sri dan Yuliasuti, Rini. (2001). *Indikator kinerja perpustakaan sesuai ISO 11620-1998*. Media Informasi Pustakawan Indonesia. Vol. 3, no. 1 Juni.
- Qalyubi, dkk. Syihabuddin. 2007. *Dasar – Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Radityo, Dody dan Zulaikha. 2007. "Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). Dalam Simposium Nasional Akuntansi UNHAS Makasar 26-28 Juli 2007
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmah, Elva, dkk. 2011.“Strategi Pelayanan Prima di Perpustakaan Universitas Negeri Padang”. *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca*. Vol. 27, No. 1, Januari-Juni 2011. Ogan Ilir: Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

- Riyanto, Agus, dkk. 2004. "Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjahmada Yogyakarta. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Vol. II No. 1.
- Saleh, Abdul Rahman. 2006. "Program Otomasi untuk Meningkatkan Kinerja Perpustakaan". Dalam <http://bpib.teknologi.blogspot.com/2006/06/01archive.html>, tanggal 18 Februari 2017.
- Saleh, Amin. Pengaruh Krebilitas Pustakawan dan Layanan Refrensi Terhadap Kepuasan Pmeustaka Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat. *EduLib*, Vol 1, No.1 Mei 2014. h. 1-15.
- Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Versi 10. Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: Elekmedia Komputindo.
- Sari, Mirajtania Perwita; Sulistiowati dan Lemantara Julianto. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. Mirajtannia Perwita Sari, Sulistiowati, Julianto lemantara, *JSIKA* Vol. 3, No. 1, (2014)/ ISSN 2338-137X. Hal 116-125
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. 1989. *Metode penelitian survai*. Jakarta : LP3ES.
- Sudarsono, Blasius. 2005. *Membangun Kemampuan Pustakawan*. Media Pustakawan. Vol. 12 No. 3-4 September 2005, hlm. 27-32.
- Sudjiono, Anas. 2003. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali.
- Sugiarto et. al., 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2003. *Statistika untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Sulaiman, Iskandar. 2002. Upaya Memberdayakan Pustakawan Dalam Melaksanakan Kegiatan Fungsional Pustakawan. *Jurnal Komunikasi dan Informasi Perpustakaan "Al-Maktabah,"* vol. 4, No. 1, April: p. 45-53. Jakarta: Perpustakaan Utama UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sulistyo-Basuki. 2004. *Pengantar Dokumentasi*. Bandung : Rekayasa Sain.
- Sutarno. 2004. *Manajemen perpustakaan : suatu pendekatan praktis*. Jakarta : Samitra Media Utama.

- Sutarno. 2005. *Tanggung jawab perpustakaan dalam mengembangkan masyarakat informasi*. Jakarta : pante Rai.
- Syah, Darwyan dan Supardi. 2009. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Diadit Media.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra Gregorius. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjokronolo, Lutvi Hadib. 2007. "*Peranan Sistem Informasi Keuangan Terhadap Kinerja Perusahaan*" (thesis). Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Undang-Undang no. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 2007. Jakarta : Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Yusuf, Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.